

**ATTRIBUTION DE LA MENTION SECTION EUROPEENNE
EN BACCALAUREAT PROFESSIONNEL SEN (Systèmes Électroniques Numériques)
EPREUVE ORALE**

THEMES ETUDIES EN ELECTRONIQUE

1- Situations de vente :

- Accueillir un client
- Interroger le client sur ses désirs
- Présenter plusieurs solutions en expliquant les avantages/inconvénients de chacune
- Présenter, expliquer les différentes solutions technologiques du moment
- Présenter les conditions de ventes (prix, garantie, délais ...)

2- Situation de conseil ou d'information :

- Interroger le client sur la configuration précise de son matériel
- Expliquer un mode d'emploi, une procédure, en mettant l'accent sur les éléments importants
- Mettre en garde contre les manipulations dangereuses ou risquées
- Présenter les avantages/inconvénients des différentes technologies

3- Situation de livraison, installation, mise en service :

- Se présenter à l'arrivée chez le client
- Poser toutes les questions relatives aux condition d'installation désirées par le client
- Réaliser l'installation et la mise en service du matériel
- Informer le client sur le mode d'utilisation de son nouveau matériel
- Répondre aux questions du client
- remplir et faire signer une fiche d'intervention

4- Situation de Service après vente, maintenance :

- Interroger le client sur le problème constaté
- Expliquer le diagnostic technique, les différentes causes possibles
- Expliquer les différents moyens de remédier au problème
- Présenter une estimation du prix de la réparation
- Informer le client des délais éventuels d'intervention
- Réaliser l'intervention technique en binôme avec échanges d'informations

5- Situation de conversation téléphonique :

- Se présenter et présenter son entreprises
- Interroger l'interlocuteur sur ses besoins
- Prendre un rendez vous
- Donner des renseignements techniques
- Donner des informations sur la disponibilité, le prix, les délais de livraison...
- Proposer de rappeler et demander les coordonnées